

УДК 316.4

Юркевич Г.Й.

Чортківський навчально-науковий інституту підприємництва і бізнесу ТНЕУ

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Yurkevych H.Y.

### PSYCHOLOGICAL FEATURES OF THE SERVICE PROCESS

Україна розташована у центрі Європи та має всі умови для належного розвитку економіки, туристичної інфраструктури та якості туристичних послуг. Фінансово-економічна криза, що загострилася останніми роками, події, пов'язані з анексією Автономної Республіки Крим та проведенням операції об'єднаних сил на території Донецької та Луганської областей, призвели до зменшення в'їзного туристичного потоку, негативно вплинули на структуру туризму та реалізацію туристичних можливостей країни на внутрішньому і зовнішньому ринку.

Проте туристична галузь залишається важливим чинником стабільного й динамічного збільшення надходжень до бюджету та сприяє активізації і стимулюванню роботи цілої мережі галузей народного господарства: будівництва, торгівлі, сільського господарства, виробництва товарів народного споживання, транспорту та зв'язку тощо. Індустрія туризму має найбільш сильний ефект мультиплікатора, ніж більшість інших економічних галузей [4].

Сфера туризму, як одна з перспективних економічних галузей, потребує висококваліфікованих працівників з високим рівнем загальної культури та екологічної свідомості, здатних до самовдосконалення та творчого мислення, до розв'язання складних завдань і проблем, що потребують оновлення та інтеграції знань, відповідальних за результати праці.

Психологічна готовність включає в себе з однієї сторони запас професійних знань, умінь і навичок; з іншої - риси особистості: переконання, педагогічні здібності, інтереси, професійна пам'ять, мислення, увага, спрямованість думки, працездатність, емоційність, моральний потенціал особистості, що забезпечать успішне виконання професійних функцій. Розвиток має бути комплексним і включати в себе як знання профільних дисциплін, так і знання психології, а також іноземних мов з огляду на спеціалізацію туристичної діяльності [2].

Професійно-особистісний розвиток співробітників туристичної сфери має супроводжуватись високоосвіченими фахівцями з професійним досвідом роботи та знаннями у галузі психології. Передусім професійно-психологічна компетентність персоналу туристичного бізнесу передбачає знання психології й таких її галузей, як «Психологія управління», «Психологія професійної (туристичної) діяльності», «Психологія харчової поведінки», «Організаційна психологія» та «Вікова психологія».

Зважаючи на це, доцільно приділяти більше уваги підготовці кваліфікованого персоналу шляхом вивчення як професійних дисциплін, так і в першу чергу психології. Часто при проходженні випробувального терміну або на початку роботи співробітники туристичних установ проходять різноманітні тренінги («Тренінг особистісного зростання», «Мистецтво переконувати», «Основи нейролінгвістичного програмування», «Бізнес-консультування» тощо), які мають на меті ознайомлення з основами психології у вузькопрофільному напрямку [2].

Розглядаючи це питання з професійно-психологічної точки зору, слід зазначити, що таке уривчасте вивчення психології є однобічним, оскільки надає можливість отримати або знання, або уміння, або навички з певної теми, які, на погляд керівництва, є необхідними у даний момент часу, що може призвести до непрогнозованих,

нестабільних результатів, а інколи й до погіршення результатів професійної діяльності [1].

Розглядаючи практичні аспекти гостинності у туризмі можна відокремити найбільш значну її частину: компетентне забезпечення сервіс-послуг для клієнтів еногастрономічного туризму таким чином, щоб сформувати у них психологічну потребу в повторенні позитивного досвіду. У певному змісті високий рівень сервісу має створювати позитивну звичку до його наявності.

Продуктивна діяльність співробітників туристичної сфери передбачає наявність ефективної взаємодії туристичного персоналу й туристів. Така взаємодія буде одним з найважливіших чинників успішної туристичної діяльності. Не вирішеною раніше частиною проблеми є диференційований підхід до призначення персоналу туристичного бізнесу. Виконання функцій працівника туристичної галузі висуває певні вимоги до психологічної сфери особистості, у тому числі до окремих психічних функцій, що пов'язані з особливостями його діяльності [2].

Зокрема, компетентність керівника у галузі психології дозволить застосувати принципи популярної у зарубіжній практиці технології управління «happy management» і таким чином оптимізувати результати роботи співробітників туристичного бізнесу, оскільки за численними спостереженнями спеціалістів з психології праці, людина, задоволена життям, більш якісно праці. Правильна кадрова політика сприяє формуванню фахового й стабільного персоналу фірми, який характеризують такі ознаки:

- компетентність – працівники володіють відповідними якісними ознаками;
- ввічливість – працівники ставляться до клієнта тактовно і з повагою;
- надійність – працівники виконують роботу добросовісно, відповідно до поставлених вимог;
- відповідальність – працівники заслуговують на довіру;
- швидкість реагування – працівники реагують на проблеми та прохання клієнтів;
- комунікабельність – працівник намагається уважно вислухати клієнта та надати йому найповнішу інформацію [4].

Масовість туризму, зростання його суспільної значущості обумовили не тільки практичну, а й наукову діяльність у цій сфері. Як синтетичний вид діяльності, туризм потребує всебічного наукового дослідження, певної консолідації зусиль наукової спільноти. Без науково обґрунтованої стратегії розвиток туризму має хаотичний характер, що негативно відбивається в першу чергу на державній туристичній політиці та практичній діяльності.

#### **Список використаних джерел:**

1. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: монографія / О.І. Власова. – Київ: Київський університет, 2015. – 308 с.
2. Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму / М.П. Кляп, Ф.Ф. Шандор. – Київ: Знання, 2011. – 334 с.
2. Лозов'юк Ю.С. Психологічна готовність фахівців з туризму до професійної діяльності. Вісник Луганського національного університету ім.Т.Шевченка Серія: Педагогічні науки . Частина III. – 2013. – № 18 (277). – С.81-86.
4. Чугаєва Н.Ю. Деякі особливості педагогічної творчості у контексті сприяння освітній соціалізації студентів / Н.Ю. Чугаєва. – Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. / Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України; за ред. С.Д. Максименка. – Т. XII. Психологія творчості. – Випуск 15. – Ч. 1. – Київ, 2012. – С. 417-425.